

3.2.3 普惠金融

聯合國普惠金融倡議 (UNSGSA) 指出「普惠金融是經濟成長、創造就業機會及社會發展的驅動者或加速器」，金融是為所有人服務，而不只是有錢人，本行深知金融包容性對於推動社會全面發展和經濟活力提升的關鍵作用，因此致力於透過創新和包容性策略，推出符合社會各界或不同族群需要及量身訂做之多元金融商品及服務，期以形塑「以人為本」的金融體系，促進社會公眾福祉。在提升金融服務普及性和便利性方面，我們不斷創新，致力於為不同背景和需求的客戶提供更友善、便捷的金融環境。本行堅信透過不斷的創新和包容性努力，我們能夠實現真正的金融包容性，進而促進社會經濟的全面和諧發展，與客戶及社會各界共創更加美好的未來。

3.2.3.1 助力社會企業與中小企業發展

本行與台北市政府聯手合作「社會企業優惠融資專案」，透過與財團法人中小企業信用保證基金的合作，為資格符合的社會企業提供直接保證及低利率貸款，幫助這些企業獲取必要的營運資金。該專案不僅促使社會企業以商業模式積極解決社會問題，加強他們的社會影響力，展現金融機構在社會責任的積極實踐。

此外，本行對於中小企業（含微型企業）放款之家數及金額設有相關之關鍵績效指標 (KPI)，並針對小型企業推出一系列微型金融優惠貸款方案，涵蓋供應商融資和加盟主貸款等，滿足企業多樣化的發展和營運需求。這些專為小型企業設計的貸款計畫，不僅提供更優惠的貸款條件，也有效地減輕小型企業的財務負擔，進而支持他們的成長與發展。

截至 2024 年底，社會企業優惠融資專案已累計核貸金額達 8,988 萬元，惠及 18 家社會企業。同時，供應商融資計畫的實施成果也相當顯著，累計核貸戶數達 196 戶，授信餘額高達 3.5 億元。這些成就充分展現本行在推動金融包容性，支援社會企業及中小企業發展方面的積極作為。

同時，為支持國內文化創意活動或產業發展，已於 2024 年成功協助 1 家企業戶申請「加強文化創意產業升級轉型貸款」，經文化內容策進院審核通過，符合申請資格，並完成請領相關補貼程序。

本行透過這些專案的成功實施，不僅加深對企業發展的支持，更透過實際行動證明了金融機構可以在促進經濟增長和社會進步中發揮關鍵作用。我們期待未來能夠持續探索和開發更多創新的金融解決方案，以滿足更廣泛的社會需求，進一步推動金融包容性的發展。

■ 社會企業優惠融資專案成果

項目	2022 年	2023 年	2024 年
社會企業融資專案累計核貸金額 (萬元)	8,100	8,400	8,988
社會企業融資專案累計核貸企業 (家)	15	16	18

3.2.3.2 推動創新且友善的金融服務

為了推動永續投資的理念，本行特別規劃 ESG 基金及主題的網頁，致力於培養永續投資人。透過詳盡的網站內容引導，投資 ESG 基金的人數已超過 2.4 萬人，投資規模達到 103.7 億元；此外，使用我們目標型理財規劃工具進行退休生活試算的使用者亦達 33 萬人次。網站上，我們強調「您的選擇就是永續地球的動力，與世界一同上車，駛向環保、永續的未來」，鼓勵更多人加入 ESG 投資，攜手共創綠色未來。

3.2.3.3 實踐普惠金融精神擴展族群

本行深切認識到金融服務的普及性與便利性對於滿足不同客戶群體需求的重要，因此積極推出一系列友善金融行動與措施，打造全面包容的金融環境。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄

視障人士



友善金融行動

- **設置無障礙網路銀行**：提供台幣約定轉帳、帳務明細查詢、用戶代號與網銀密碼變更等 11 項業務。
- **無障礙網頁**：提供台幣存款利率查詢、外匯存利率查詢、即時匯率查詢等 6 項業務。提供具備定位點及易於辨識閱讀的常用網頁內容，鍵盤操作游標位置標示，滿足視障者的使用需求；另亦設定網頁 Access Key 快速鍵，提供需求者使用快速鍵操作網頁中的表單元件。
- **視障語音 ATM**：供視障人士能獨立依據語音指示完成提款、轉帳等交易。截至 2024 年底共設置 867 台視障友善 ATM，較 2023 年增加 213 台，成長約 33%，占本行 ATM 總台數 16.3%。
- **CUBE 簽帳金融卡 Touch Card**：獨特設計包括「卡片邊緣的圓弧切角」以及「卡片正面凸出的 CUBE 線條」，使視障者能夠輕鬆辨識卡片。

聽障人士



友善金融行動

- 提供現場和視訊手語翻譯服務：本行與台灣手語翻譯協會合作提供聽障人士手語翻譯服務，服務前 24 小時前以電話及電子郵件向協會提出申請，提供客戶現場或線上手語翻譯服務，確保聽障人士充分享有基本權利、平等及合理便利之金融服務。

中高齡民眾與銀髮族



友善金融行動

- 友善分行提供友善櫃台對銀髮族給予友善關懷提醒。
- 樂齡金融知識文章，提供理財知識與退休規劃資訊。
- 數位安全：提供防範詐騙資訊，保障金融安全。

本行設置的無障礙網路銀行與無障礙網頁取得研考會 AA 級標章認證，2011 年更率先啟用「無障礙視障人士專用自動提款機」，領先同業設置於大眾運輸車站提升視障社群的金融服務可及性，並在全台 165 間分行設置無障礙設施，如輪椅友善及視障友善 ATM，確保身障者的金融服務需求得到充分的滿足，未來也會持續改設或加裝視障功能 ATM，讓更多的視障人士能享受自動化金融服務。這不僅體現了本行對金融友善的堅定承諾，更彰顯了團隊為所有客戶提供更完善金融服務的決心。

本行期待提供高齡者有溫度的服務，於官網頁善專區中設置一站式查詢服務，可查詢樂齡櫃台、金融教育與數位安全服務。同時考量詐騙手段推陳出新，透過數位防詐專區，提供易於瀏覽的金融教育與數位安全服務，幫助客戶獲得所需資訊並增強對數位詐騙的防護能力。